**百色市中医医院**

**食堂、小卖部劳务派遣服务需求**

**服务项目名称：百色市中医医院食堂、小卖部劳务派遣服务项目**

**服务年限：**2年

**一、项目概括**

本项目为百色市中医医院食堂、小卖部劳务派遣服务采购项目，乙方提供在医院派遣厨师、服务员及小卖部收银员等岗位员工服务**。**

**二、项目内容**

**（一）厨师（2人，一灶、二灶）**

要求：1.具有中式烹调师职业资格证书（三级/高级工及以上）；2.年龄25-50岁，身体健康，工作认真负责,具备良好的服务意识，持有有效健康证（或入职办理）；3.熟悉营养搭配，能根据医院特点制定合理菜单；4.两年以上中医医院或大型企事业单位食堂工作经验优先。

范围：1.负责每日三餐、接待餐的烹饪制作；2.制定每周菜单，确保营养均衡；3.控制食品成本，合理利用食材；4.保持厨房卫生，确保食品安全；5.完成食堂管理人员做好食材验收工作。

**（二）综合服务员（10人，含1名项目经理，1名副经理）**

要求：1.初中及以上学历；2.年龄20-50岁，身体健康，工作认真负责,具备良好的服务意识，持有有效健康证（或入职办理）；3.有餐饮服务经验者优先；

服务范围：1.负责餐食售卖以及早、中、晚职工病患订餐的送餐工作；2.负责食堂区域清洁卫生；3.餐具、送餐车等清洗消毒工作；4.协助厨师进行食材初加工；5.维持就餐秩序，引导患者及职工有序就餐；6.完成进行食品留样工作；7.完成食堂其他辅助性工作；8.完成食堂管理员完成其他的相关工作。

经理和副经理除了负责以上工作内容外，还需负责该劳务派遣项目的管理工作：招聘、培训、合同管理、社保办理、考勤、入离职办理、客户沟通等工作。

**（三）小卖部收银员（2名）**

要求：1.高中及以上学历；2.年龄20-45岁，身体健康，持有有效健康证；3.熟悉基本电脑操作；4.有收银工作经验者优先；5.工作认真负责,具备良好的服务意识。

服务范围：负责医院内超市的收银工作；商品上架、整理及盘点；保持超市区域整洁卫生；提供优质服务，解答顾客咨询

**三、工作流程**

**（一）厨师日工作流程**

**1、餐前准备阶段（6：00-7：30）**

（1）个人卫生与晨检：①更换消毒后的工作服、帽子、口罩，洗手消毒（七步洗手法）；②接受体温检测并登记，报告健康状况（腹泻、伤口等不得上岗）。

（2）厨房安全检查：①检查燃气阀门、电器设备安全性；②确认消毒柜、冰箱温度正常（冷藏≤4℃、冷冻≤-18℃）。

（3）食材验收与处理：与管理员共同验收食材（查验检疫证明、保质期）；②按《医院食堂食材标准》进行分拣、清洗（蔬菜浸泡≥30分钟）。

**2、烹饪制作阶段（分餐次）**

（1）早餐（7：30-8：30）：①流食类（粥、豆浆）需中心温度≥75℃并保温；②面点现制现售，隔夜馅料禁用。

（2）午餐（10：00-12：30）：①荤素分案板加工，避免交叉污染；②患者餐需软烂少油盐（按营养科建议配比）。

（3）晚餐（16：00-18：00）：①预留20份应急餐；②剩余熟食冷藏保存，再加热需≥70℃。

**3、特殊医疗需求响应**

治疗饮食制作：药膳、减脂餐、糖尿病餐等

**4、餐后收尾阶段（18:00-19:00）**

（1）厨房安全检查

（2）清洁消毒：刀具、砧板用沸水煮烫15分钟；地面、台面先用洗洁精去油，再用含氯消毒剂（250mg/L）擦拭

（3）次日准备：提交次日菜单至营养科审核（需标注热量及适用人群）；检查库存，填写《食材申购单》。

**5、周/月专项工作**

（1）每周：彻底清理油烟管道、下水道；参加院感知识培训（不少于1小时）。

（2）每月：配合市场监督局抽样检测；更新个人健康证及食品安全培训证书。

**6、应急处理**

（1）食品安全事件：立即停止供餐→封存可疑食品→报告总务科→配合调查。

（2）设备故障：启用备用灶具→2小时内维修或更换→记录台账。

**（二）综合服务员日工作流程**

**1、班前准备（5：00-5：30）**

（1）个人卫生检查：更换清洁工作服、佩戴工牌，头发需全部包裹进帽子；洗手消毒（七步洗手法），检查指甲长度（≤2mm，无色指甲油）。

（2）区域检查：检查就餐区桌椅摆放（间距≥1米）、地面干燥无油渍；确认消毒柜运行正常（温度≥120℃，消毒时间≥15分钟）。

**2、早餐（5:30-8:30）**

（1）早餐制作前检查：①检查粥桶、汤锅是否清洁无油渍；②确认食材：③大米、杂粮、鸡蛋等均在保质期内；④测试熬汤设备（电汤锅/燃气灶）能否正常使用。

（2）早餐备餐：①底汤熬制、煮粥、煮鸡蛋、粉面类等;②做好早餐食品留样。

（3）早餐服务：①早餐窗口值守售卖、病房扫楼售卖②核对订餐名单，对订单餐食进行分餐打包并完成配送；③摆放餐具（每桌配备筷子、勺子）；④及时清理餐桌残渣、回收餐具并分类（用含氯消毒液（500mg/L）擦拭所有桌面）；⑤对行动不便者提供端餐服务；⑥维持取餐秩序，避免拥挤；⑦送餐前后对送餐车进行冲洗、消毒。

**3、午餐（8:30-14:00）**

（1）备餐专项时段（8：30-10：00）

①食材预处理：

蔬菜类：一拣二泡三冲：去除烂叶→盐水浸泡（叶菜15分钟，根茎菜30分钟）→流水冲洗3遍；按菜品要求切配（术后患者餐切丁/末，普通餐切段）。

肉类：协助厨师分切：生熟刀具严格区分（红色柄-生肉，绿色柄-蔬菜）；腌制食材加盖冷藏，标注处理时间。

②区域消毒：切配完成后，用82℃热水冲洗案板、沥水篮；地面用含氯消毒液（500mg/L）拖洗。

1. 午餐服务高峰（10：00-12：30）

①核对订餐名单、病房床号（治疗餐食须与普通餐食分区存放，防止错拿），并对餐食进行打包配送。

②送餐前后对送餐车进行冲洗消毒

③午食品留样

④餐具摆放（每个桌面备齐筷子等）

⑤午餐窗口值守打餐售卖

⑥维持取餐秩序、协助患者使用移动支付（现金交易需戴手套，即时消毒收银台）；

⑦及时清理餐桌残渣、回收餐具并分类（用含氯消毒液（500mg/L）擦拭所有桌面）

（3)午餐收尾（12：30-14：00）

①每个区域进行整理清洗消毒

②餐具清洗消毒

**4、晚餐（16:00-19:30）**

（1）晚餐备餐阶段（16：00-16：30）：

①食材预处理：剩余午餐食材处理（重新检查后优先使用）；新增晚餐备餐（叶菜类现用现洗，避免隔夜发黄、易氧化食材（土豆、茄子）切后泡水防变色）

②特殊餐食准备：糖尿病餐：使用代糖，标注"无蔗糖"标签；流质餐：用搅拌机打碎食材，60℃恒温保存。

（2）晚餐服务阶段（16:30-18:30）：

①布置保温台（保温台温度≥65℃）

②餐具摆放（每个桌面备齐筷子等）

③晚餐食材留样

④送餐前后对送餐车冲洗、消毒

⑤核对订餐名单、病房床号（治疗餐食须与普通餐食分区存放，防止错拿），并对餐食进行打包配送。

⑥晚餐窗口值守打餐售卖

⑦维持取餐秩序、协助患者使用移动支付（现金交易需戴手套，即时消毒收银台）；

⑧及时清理餐桌残渣、回收餐具并分类（用含氯消毒液（500mg/L）擦拭所有桌面）

（3)晚餐收尾（18：30-20：00）

①每个区域进行整理清洗消毒

②餐具清洗消毒

**（三）收银员日工作流程**

**1、早班运营（7：30-15：00）**

（1）营业准备

①对接上个班次交接情况（交接零钱、商品盘点等），发现异常第一时间上报管理员。

②补充零钱备用金（确保50元以下零钱≥400元）

③开启收银系统，测试饭卡支付功能。

④检查急救商品库存（如矿泉水、纸巾）

（2）职工早餐、午餐高峰：

（3）快速处理面包、牛奶、饮料结算

（4）对到货商品进行入库上架售卖

（5）对货架商品进行整理，及时下架过期商品

（6）记录缺货商品（10:00前提交采购清单）

（7）对每笔现金进行登记

（8）对在售商品进行随机盘点，发现差异立即上报管理员

**2、晚班运营（15：00-22：30）**

（1）双人清点现金（误差＞5元需书面说明）

（2）处理早班遗留问题

（3）冷链商品检查（冰淇淋≤-18℃、酸奶≤4℃）

（4）对货架商品进行整理，及时下架过期商品

（5）记录缺货商品（10:00前提交采购清单）

（6）对每笔现金进行登记

（7）收尾工作

①日盘：快速盘点10类高值商品

②打印当日销售报表（一式两份签字确认）

③安全巡查：关闭电源、管好门窗

**四、服务要求**

**（一）基本要求。**

1.参加本项目的潜在供应商须在中华人民共和国境内注册具有独立承担民事责任能力的法人、其他组织或者自然人，具备有效的营业执照(经营范国与本次服务内容相符)。

2.持有有效的《劳务派遣经营许可证》（附副本复印件）

3.对在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）等渠道列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单的投标人，不得参与政府采购活动；

**（二）项目经验要求**

1、行政机关或事业单位项目劳务派遣或服务外包经验至少1个（合同复印件）

2、近3年累计用工≥50人次（人员名单+社保缴纳记录）

3、应急响应能力（员工离职24小时内能补充替换）

**（三）人员管理能力**

1、团队配置

派劳务人员14人，采购方不提供派遣人员住宿。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 岗位 | 人数 | 备注 |
| 1 | 厨师 | 2 |  |
| 2 | 综合服务员 | 10 | 含1名项目经理和1名副经理（经理和副经理除了负责服务员的工作内容外，还需负责该劳务派遣项目的管理工作：招聘、培训、合同管理、社保办理、考勤、入离职办理、客户沟通等工作 |
| 3 | 小卖部收银员 | 2 |  |

2、培训体系

中标方负责岗前培训，培训≥24学时（含医院感染控制、急救技能）

1. **服务承诺要求**

1、用工合规

（1）100%签订劳动合同

（2）工资发放误差率≤0.5%（需银行代发流水证明）

2、服务质量

（1）中标人负责派遣人员的招聘、上岗培训、派遣手续等前期工作，要求15个工作日内完成，相关人员的招聘工作要在采购方监督下完成，最终录用名单需报经采购人审核同意后使用。派遣人员体检、办理健康证等费用由中标人承担，采购人不承担。

（2）采购方对不能胜任工作任务的派遣人员退回中标方，中标方应当依法办理相关手续，采购方应当协助，若产生补偿/赔偿费用，由中标方承担。

（3）派遣人员因工作遭受事故伤害的，中标方应当依法申请工伤认定、并办理相关手续，采购方当协助工伤认定的调查核实工作，若产生补偿/赔偿/道义上的费用，由中标方承担。

（4）中标人负责处理派遣员工提出的社保问题、劳资纠纷、劳动仲裁、诉讼等事宜，并确保和谐、稳妥处理派遣员工的劳动仲裁、劳动诉求及人事仲裁事宜，避免妨碍采购人的正常工作或给采购方带来不利社会影响。

（5）派遣人员要有良好的职业道德和服务态度，严格执行医院的各项规章制度。对医务人员和就医者要以礼相待。节约用水电，爱护医院一切公共财物，损坏物品估价后从费用中扣除。

（6）不按照合约规定工作，不符合医院要求，医院有权提出异议甚至终止合同。

（7）所有派遣人员的劳务支出、各项保险费用、劳保福利、加班费、税务、管理费和社会保险等一切费用应包含在投标报价中，均由中标人负责，采购人不予承担。

（8）中标人违反国家相关法规，与派遣人员发生纠纷的，均由中标人自行负责调解与处理，医院不承担责任。

（9）中标人要为派遣人员提供统一工作服。

（10）中标人要保证工作时间内所有派遣人员完成本职工作，不得从事其他无关的事务。

3、风险承担

（1）工伤事故处理预案（需包含医院免责条款）

（2）人员替换承诺（不合格者24小时内更换）

（3）中标人不得将合同私自转让或委托他人经营，一经发现，采购人有权取消其资格，并给予经济处罚或诉诸法律。

4、违约责任

（1）中标人负责派遣人员的招聘、上岗培训、派遣手续等前期工作，要求15个工作日内完成，超期按200元/人/天扣款，采购人有权解除合同并追究相应的损失。

（2）员工离职或被遣返后，中标人需24小时内补充替换人员，超期的按200元/人/天扣款。替换人员要经采购人审核同意，满足岗位留用条件，若同一岗位替换人员超过3个（不含3个）仍没有满足留用条件，每出现1次扣1000元。出现此类情况超过3次（不含3次）的，甲方有权解除合同。

（3）中标人须及时处理派遣人员退工手续、工伤申报、社保购买、劳资纠纷等。若派遣人员反馈或发现中标人未及时介入处理等情况，每出现1次扣5000元。出现此类情况超过3次（不含3次）的，采购人有权解除合同。

（4）中标人须严格按照每月支付费用明细支付员工工资、购买保险。若发现中标人违反相关法律规定，采购人有权解除合同。

（5）每月由采购单位对派遣人员日常服务质量内容进行考核，考核内容详见附件（食堂和小卖部职工考核表），考核结果低于80分的，扣500元/人，且对考核结果低于60分的人员，退回中标方。

（6）派遣员工因故意或重大过失导致群体性事件（如食物中毒、暴力冲突等）或其他因派遣员工失职导致的重大安全事故的，由中标人负责处理相关事宜，医院不承担责任，且医院有权解除合同。